

**ANALISIS AUDIT C-TPAT BAGI PT. BATIK DANAR HADI  
SURAKARTA UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Mencapai Gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Disusun Oleh :**

**Putriphika Catra Adhintara**

**F3214056**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2017**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS AUDIT *C-TPAT* BAGI PT. BATIK DANAR HADI SURAKARTA UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**

**PUTRIPHIKA CATRA ADHINTARA**

**F3214056**

*Customs-Trade Partnership Againsts Terrorism (C-TPAT) Compliance Audit* merupakan audit kepatuhan perusahaan terhadap persyaratan *C-TPAT*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses Audit *C-TPAT* yang dilakukan oleh PT. Batik Danar Hadi Divisi Ekspor untuk mempertahankan pelanggan dan menganalisis temuan yang ada di PT. Batik Danar Hadi Divisi Ekspor. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu dengan menggambarkan keadaan objektif secara sistematis dan akurat mengenai obyek yang diteliti. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder melalui wawancara, observasi, serta melalui dokumentasi perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi perusahaan, menunjukkan bahwa PT. Batik Danar Hadi Divisi Ekspor telah melakukan Audit *C-TPAT* untuk mempertahankan pelanggan. Terdapat 5 tahap Audit *C-TPAT* dan terdapat lima belas temuan yang ada di PT. Batik Danar Hadi Divisi Ekspor. Dari lima belas temuan terdapat dua temuan yang berisiko besar yaitu pada aspek prosedur keamanan dan keamanan personal. Sebaiknya PT. Batik Danar Hadi Divisi Ekspor mengevaluasi dan memperbaiki semua temuan terutama pada dua temuan yang berisiko besar di perusahaan agar pada audit selanjutnya tidak lagi ditemukan kekuarangan sehingga bisa memperoleh nilai lebih baik dari sebelumnya.

Kata Kunci : Audit *C-TPAT*

## **ABSTRACT**

### **ANALISIS AUDIT *C-TPAT* BAGI PT. BATIK DANAR HADI SURAKARTA UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**

**PUTRIPHIKA CATRA ADHINTARA**

**F3214056**

Customs-Trade Partnership Againsts Terrorism (*C-TPAT*) Compliance Audit is a compliance audit of the company about regulation *C-TPAT*, This research aims to analyze the process of Audit *C-TPAT* by Export Division of PT. Batik Danar Hadi strategy to retain costumer and analyzing the findings by Export Division of PT. Batik Danar Hadi. By using descriptive method that describe objective condition systematically and accurate about object researched. The data used from primary data and secondary data by doing interviews, observations and documentation of the company.

Based on the results of the interviews, observations and the documentation of the company, pointed that Export Division of PT. Batik Danar Hadi have been Audit *C-TPAT* to retain costumers. There are five steps of Audit *C-TPAT* and fifteen findings ware in Export Division of PT. Batik Danar Hadi. From fifteen findings there are two findings major risk that on the aspect of security procedures and security personal. It will be better Export Division of PT. Batik Danar Hadi to evaluate and repair all the finding especially on two findings major risk in the company so that in the next audit will no findings in the company, then the company will get better values than before.

Keywords : *C-TPAT* Audit.

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan judul :

### **ANALISIS AUDIT *C-TPAT* BAGI PT. BATIK DANAR HADI SURAKARTA UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**

Surakarta,

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si

NIP. 197401122000122004

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

### **ANALISIS AUDIT C-TPAT BAGI PT. BATIK DANAR HADI SURAKARTA UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta,

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji



(Drs. Moh. Amien Gunadi, MP)

NIP :195610231986011001

Pembimbing



(Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si)


NIP. 197401122000122004

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3

Manajemen Pemasaran



  
Drs. Moh. Amien Gunadi, MP

NIP. 195610231986011001

## **HALAMAN MOTTO**

“Wahai orang-orang yang beriman, jauhilah banyak dari prasangka, sesungguhnya sebagian prasangka itu dosa. Dan janganlah kamu mencari-cari kesalahan orang lain, dan janganlah ada diantara kamu yang menggunjing satu sama lain.....” (QS. Al-Hujurat : 12)

“Semesta dan hasil tidak akan berkhianat pada kegigihan.”

“Hidup berawal saat kau mengakhiri Zona Nyamanmu.”

“Jadikan keluhmu sebagai lawan dan rasa syukur sebagai kawan”

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Putriphika Catra Adhintara  
NIM. : F3214056  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tugas Akhir (TA) : “Analisis Audit *C-TPAT* bagi PT. Batik Danar Hadi Divisi Ekspor Surakarta Untuk Mempertahankan Pelanggan”

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta,  
Mahasiswa



Putriphika Catra Adhintara  
NIM. F3214056

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Untuk Allah SWT sebagai Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan yang terbaik
2. Ibu Yeni selaku Pembimbing Tugas Akhir
3. Bapak/ Ibu Dosen D3 Manajemen Pemasaran Universitas Sebelas Maret Surakarta
4. Mama dan Papa sebagai motivator hidup penulis
5. Sahabat dan teman-teman seperjuangan D3 Manajemen Pemasaran 2014
6. Almamaterku, Universitas Sebelas Maret



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia Nya kepada saya sehingga Laporan Tugas Akhir dengan Judul “ANALISIS AUDIT *C-TPAT* BAGI PT. BATIK DANAR HADI SURAKARTA UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN” dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat-syarat Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret. Pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Mohammad Amien Gunadi selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Yeni Fajariyanti S.E., M.Si selaku Pembimbing Tugas Akhir yang memberikan bimbingan dan pengarahan dengan baik sehingga Tugas Akhir dapat terselesaikan.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya yang memberikan ilmu pada saat kegiatan mata kuliah Program Studi D3 Manajemen Pemasaran berlangsung.
5. Mama dan Papa serta Gracia Tarradhika Arva Pradipta selaku adik yang saya cintai dan sayangi karena telah memberikan pengorbanan baik kerja keras, kasih sayang, dorongan, didikan, motivasi, dan do’a sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan hasil yang baik.
6. Bp. Aryo Prakoso Vidyarto S.S selaku Manajer Divisi Ekspor PT. Batik Danar Hadi Surakarta yang berkenan memberi ijin magang kerja dan penelitian serta membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Semua staff dan karyawan PT. Batik Danar Hadi Divisi Ekspor Surakarta yang telah membantu dalam mendapatkan informasi guna menyusun Tugas Akhir.

8. Sahabat yang banyak memberikan motivasi, pelajaran berharga, menasihati dan menemani tanpa mengenal lelah di saat senang maupun susah yaitu Meta Apriliana, Katlin Dity, Isti'anah Rohmah, Salsadea, Estheria, Nuravita, Nila Kusriani, Maulida, Niyanda, dan Yumna.
9. Nur Aini Hening Rahmasari sebagai sahabat dan saudara dalam hidup yang selalu memberi motivasi, membantu segala urusan, mendampingi tanpa lelah, dan meluangkan waktu untuk menemani keseharian baik senang maupun susah bersama.
10. Ajeng Ayudya Prameswari yang saya anggap seperti adik kandung sendiri yang memberikan bantuan, motivasi, pelajaran, kenangan, nasihat dan banyak masukan positif negatif.
11. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran, teman-teman Organisasi, dan sahabat-sahabat baik di dalam kampus maupun di luar kampus yang selalu mendukung dan mendoakan penulis sampai saat ini.
12. Pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan do'a untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir tersebut. Saya juga berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta,

Putriphika Catra Adhintara

NIM. F3214056

## DAFTAR ISI

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                  | i    |
| ABSTRAK .....                        | ii   |
| ABSTRACT .....                       | iii  |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....            | iv   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....             | v    |
| SURAT PERNYATAAN .....               | vi   |
| MOTTO .....                          | vii  |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....            | viii |
| KATA PENGANTAR .....                 | ix   |
| DAFTAR ISI .....                     | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                  | xiv  |
| DAFTAR TABEL .....                   | xv   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                | xvi  |
| <br>BAB I           PENDAHULUAN      |      |
| A. Latar Belakang .....              | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....             | 4    |
| C. Tujuan Penelitian .....           | 5    |
| D. Manfaat Penelitian .....          | 5    |
| E. Metode Penelitian .....           | 6    |
| 1. Rancangan Penelitian .....        | 6    |
| 2. Tempat dan Waktu Penelitian ..... | 6    |
| 3. Jenis Data .....                  | 7    |

|         |  |    |
|---------|--|----|
|         | 4. Pengumpulan Data . . . . .                          | 7  |
|         | 5. Metode Analisis Data . . . . .                      | 8  |
| BAB II  | TINJAUAN PUSTAKA                                       |    |
|         | A. Landasan Teori                                      |    |
|         | 1. Pengertian Audit . . . . .                          | 9  |
|         | 2. Pengertian <i>C-TPAT</i> Compliance Audit . . . . . | 10 |
|         | 3. Ruang Lingkup Persyaratan <i>C-TPAT</i> . . . . .   | 10 |
|         | 4. Penilaian <i>C-TPAT</i> Compliance Audit . . . . .  | 17 |
|         | 5. Pengertian Pelanggan . . . . .                      | 19 |
|         | 6. Jenis – jenis Pelanggan . . . . .                   | 19 |
|         | B. Kerangka Pemikiran . . . . .                        | 20 |
| BAB III | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN                        |    |
|         | A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN                            |    |
|         | 1. Sejarah Perusahaan . . . . .                        | 23 |
|         | 2. Data Perusahaan                                     |    |
|         | a. Identitas Perusahaan . . . . .                      | 25 |
|         | b. Visi dan Misi Perusahaan . . . . .                  | 25 |
|         | c. Struktur Organisasi . . . . .                       | 26 |
|         | d. Deskripsi Jabatan . . . . .                         | 27 |
|         | e. Sumber Daya Manusia . . . . .                       | 33 |
|         | B. LAPORAN MAGANG KERJA                                |    |
|         | 1. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang . . . . .       | 34 |
|         | 2. Jadwal dan Rincian Kegiatan Magang Kerja . . . . .  | 34 |

|        |  |    |
|--------|--|----|
|        | C. PEMBAHASAN  |    |
|        | 1. Audit <i>C-TPAT</i> PT. Batik Danar Hadi Surakarta      | 37 |
|        | Divisi Ekspor . . . . .                                    |    |
|        | 2. Analisis hasil Audit <i>C-TPAT</i> PT. Batik Danar Hadi | 46 |
|        | Divisi Ekspor . . . . .                                    |    |
| BAB IV | PENUTUP  |    |
|        | A. KESIMPULAN . . . . .                                    | 61 |
|        | B. SARAN . . . . .   | 62 |
|        | DAFTAR PUSTAKA . . . . .                                   | 64 |
|        | LAMPIRAN . . . . .   | 65 |

## DAFTAR GAMBAR

|                  |    |
|------------------|----|
| Gambar 2.1 ..... | 20 |
| Gambar 3.1 ..... | 26 |
| Gambar 3.2 ..... | 37 |
| Gambar 3.3 ..... | 40 |
| Gambar 3.4 ..... | 42 |
| Gambar 3.5 ..... | 59 |

## DAFTAR TABEL

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Tabel II.1 . . . . .  | 22 |
| Tabel III.1 . . . . . | 33 |
| Tabel III.2 . . . . . | 34 |
| Tabel III.3 . . . . . | 34 |
| Tabel III.4 . . . . . | 47 |
| Tabel III.5 . . . . . | 56 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1. Dokumentasi Magang Kerja. ....                    | 65 |
| Lampiran 2. Laporan Hasil Penilaian Audit <i>C-TPAT</i> ..... | 69 |



## DAFTAR PUSTAKA

- Arens, Alvin A, James L. Loebbecke. 2003. *Auditing: An Integrated Approach*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Deltaprima. *C-TPAT Compliance Audit*. <http://www.deltaprima.net/c-tpat-compliance-audit/> (diakses pada tanggal 2 Mei 2017 pada pukul 20:35)
- Factory Evaluation Worksheet~ CTPAT Compliance (XX) auditor Worksheet\_C-TPAT\_XX (Ver 1 : 2009), **Ruang Lingkup Persyaratan C-TPAT**.
- Greenberg, J , and Baron, R.A. 2010, *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Person Education Internasional.
- Mulyadi. 2002. *Auditing*, Buku Dua, Edisi ke Enam, Selemba Empat, Jakarta.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oka. A. Yoeti. 2006. *Hotel Customer Service*. Jakarta: Perca.
- Undang – Undang Kepabeanan pasal 1 ayat 14 tentang Ketentuan Umum di Bidang Ekspor, **Pengertian Ekspor**.